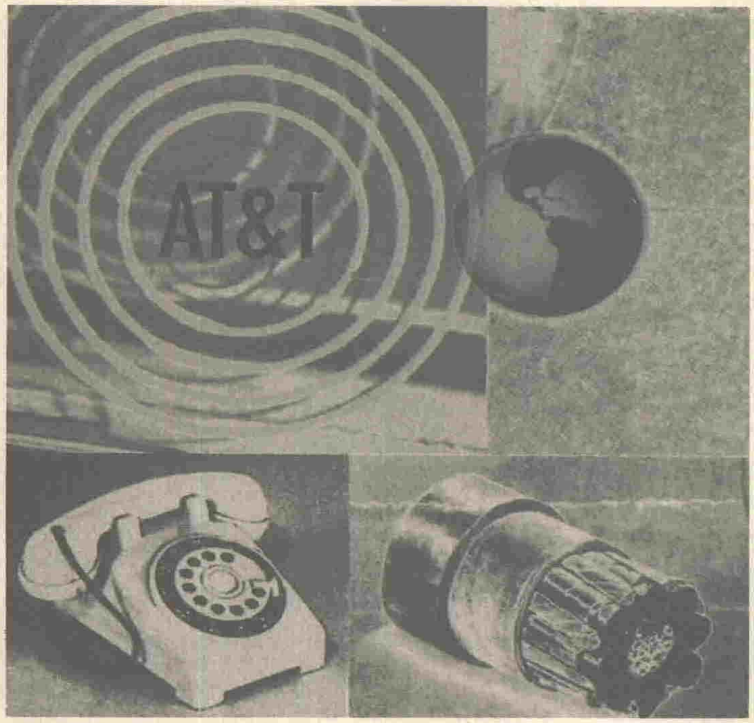
พันธ์ศักดิ์ ศรีทรัพย์

มาตรฐานใหม่ โทร.ฟรีระหว่างประเทศ



เป็นบริการหนึ่งที่ยอมให้มีการคิดค่าบริการที่เลขหมายโทรศัพท์ของผู้ถูกเรียก แทนที่จะเป็นของผู้เรียก

เมื่อเร็ว ๆ นี้ สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือ ITU (International Telecommunication Union) ได้รับรองมาตรฐานใหม่อันหนึ่ง ที่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถโทรศัพท์ระหว่างประเทศโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ แต่ให้เรียกเก็บจากเลขหมายปลายทางที่เรียกว่า "บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศ" (International Freephone Service) หรือ IFS

ทั้งนี้ Recommendation E.169 ใหม่ของ ITU-T จะอนุญาตให้ผู้ใช้บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศ ใช้เลขหมายโทรศัพท์ไม่คิดค่าบริการระหว่างประเทศ (UIFN-Universal International Freephone Number) อเนกประสงค์ที่เป็นหนึ่งเดียว นั่นคือเลขหมายที่กำหนดให้ใช้จะเหมือนกันทั่วโลก ไม่ว่าประเทศใดหรือผู้ให้บริการรายใดก็ตาม

บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศนี้ บางครั้งอาจพบเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า บริการ ITFS (International Toll Free Service) เป็นบริการหนึ่งที่ยอมให้มีการคิดค่าบริการที่เลขหมายโทรศัพท์ของผู้ถูกเรียก (called party) แทนที่จะเป็นของผู้เรียก (calling party)

บริการนี้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในสหรัฐอเมริการาวปี 2509 จนถึงปัจจุบัน บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศนี้มีการใช้กันราว 100 ล้านครั้งต่อวัน (ตรวจสอบเฉพาะในสหรัฐฯ ประเทศเดียวเท่านั้น) โดยบริษัทของสหรัฐฯ มีเลขหมายดังกล่าวใช้อยู่ถึง 90 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนเลขหมายโทร.ฟรีทั่วโลก 9 ล้านเลขหมาย

บริการโทร.ฟรีเป็นที่นิยมใช้กันมากกับเลขหมายที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจ ซึ่งเจ้าของธุรกิจยินดีที่จะจ่ายค่าบริการโทรศัพท์แทน เพื่อส่งเสริมการขายบริการหรือผลิตภัณฑ์ของเขา หรือสนับสนุนให้ลูกค้าใช้โทรศัพท์สั่งสินค้า เมื่อเร็ว ๆ นี้บริษัท AT&T ประมาณว่ามีการค้าขายผ่านทางโทรศัพท์ราว 100,000 ล้านเหรียญสหรัฐฯ ต่อปี หรือราว 2,500,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

อย่างไรก็ดี จนถึงขณะนี้บริษัทต่าง ๆ ยังคงถูกจำกัดให้ใช้เลขหมายโทร.ฟรีของตนแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ทว่าในทางปฏิบัติ บริษัทหรือองค์กรเหล่านั้นต้องการที่จะเสนอขายบริการหรือผลิตภณฑ์ให้กับลูกค้าบนพื้นฐานของการค้าขายที่เป็นนานาชาติ แต่กลับไม่มีทางเลือก ต้องลงทะเบียนเลขหมายโทรศัพท์แยกกันไปในแต่ละประเทศ ซึ่งได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าไม่สามารถทำได้กว้างขวางและบ่อยครั้งที่ขาดประสิทธิภาพ

มาตรฐานใหม่ของ ITU สำหรับบริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศที่กำหนดใช้ใหม่นี้จะช่วยให้บรรดาบริษัทต่าง ๆ สามารถทำธุรกิจค้าขายระหว่างกันได้อย่างเต็มที่ในตลาดนานาชาติ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่จะรับทราบข้อมูลของบริการหรือผลิตภัณฑ์ หรืออาจเป็นการสั่งซื้อสินค้าและบริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรมากนักอีกด้วย จึงเป็นที่หวังว่ามาตรฐานใหม่นี้จะช่วยเร่งเร้าตลาดบริการโทร.ฟรีในยุโรปและแถบเอเชียแปซิฟิคซึ่งจนถึงขณะนี้ยังเป็นย่านที่มีการเติบโตในการให้บริการนี้ค่อนข้างช้า

ในยุคโลกาภิวัตน์ การนำบริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศเข้ามาใช้เป็นกลไกที่สำคัญทางการตลาดมีทางเป็นไปได้มากทีเดียว ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในทางการตลาด ตัวอย่างเช่น การใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ขณะนี้บริษัทหลายแห่งสามารถเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ของตนไปยังลูกค้าในประเทศต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย และมาตรฐานใหม่ที่ทาง ITU กำหนดขึ้นสำหรับบริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศ บริษัทต่าง ๆ ก็จะได้ประโยชน์ที่สามารถแจ้งหรือโฆษณาให้ลูกค้าทั่วโลกทราบเลขหมายโทร.ฟรีเพียงเลขหมายเดียวซึ่งง่ายต่อการจดจำ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดเส้นทาง (route) ของการเรียกเลขหมายโทร.ฟรีใหม่นี้ไปยังปลายทางที่ต่างกันได้ ทำให้บริษัทต่าง ๆ สามารถกำหนดทิศทางการเรียกเข้ามาที่บริษัทของตนในพื้นที่หรือประเทศที่มีการรองรับการเรียกที่มีประสิทธิภาพได้ดีที่สุดอีกด้วย

ตัวอย่างความยุ่งยากที่เกิดขึ้น เช่น เลขหมายโทร.ฟรีของบริษัท ฮัทชิสัน คอปอเรท แอคเซส ที่มีสำนักงานใหญ่ที่สิงคโปร์ ต้องการให้ลูกค้าที่สนใจบริการหรือผลิตภัณฑ์ของตนในประเทศต่าง ๆ โทร.ฟรีติดต่อ ต้องลงโฆษณาแจ้งเลขหมายในประเทศต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและไม่เหมือนกันอีกด้วย ซึ่งยุ่งยากในการใช้งานและจดจำ เช่น

รูปที่ 1

- ออสเตรเลีย 1800-554-011
- จีน 10800-8151
- ฮ่องกง 800-6811
- อินโดนีเซีย 001-800-65-7211
- ญี่ปุ่น 0031-65-3811
- มาเก๊า 0800-515
- มาเลย์เซีย 800-1311
- นิวซีแลนด์ 0800-44-2924
- ไทย 001-800-65-6111
- ฟิลิปปินส์ 1800-651-0080
- เกาหลีใต้ 0078-651-7055
- ไต้หวัน 0080-65-6111

ดังนั้นหากคาดว่าจะมีลูกค้าใช้บริการหรือสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของตนจาก 50 ประเทศแล้ว ก็ต้องประกาศให้ลูกค้าทราบเลขหมายโทร.ฟรีระหว่างประเทศถึง 50 เลขหมาย

เป็นที่คาดหมายว่า บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศนี้ก็อาจเป็นแหล่งหารายได้ที่สำคัญในอนาคตอันใกล้นี้ได้ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าบริการที่เกิดจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่หลายคนกำลังหลงใหลกัน เช่น มัลติมีเดีย หรือ VOD (Video On Demand)

ในการพัฒนาระบบเลขหมายโทรศัพท์ไม่คิดค่าบริการระหว่างประเทศหรือ UIFN นี้ ITU ได้ดำเนินการตาม 4 เป้าหมายหลักดังนี้

1. คำนึงถึงความกะทัดรัดของ UIFN นั่นคือขอให้บริษัทต่าง ๆ สงวนเลขหมายโทร.ฟรีที่ใช้ทั่วโลก (global number) ของตนไว้ เมื่อเปลี่ยนไปใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ให้บริการรายใหม่

2. ให้โครงสร้างมีความยืดหยุ่น UIFN หนึ่งเลขหมาย ประกอบด้วยรหัสประเทศ (country code) ในการให้บริการโทรศัพท์ทั่วโลกจำนวน 3 หลัก (digit) ตามด้วย "800" และเลขหมายผู้ใช้บริการที่ใช้ได้ทั่วโลก หรือ GSN (Global Subscriber Number) อีก 8 หลัก รวมเป็นรูปแบบ 11 หลักตายตัว ทั้งนี้บริษัทต่าง ๆ อาจเลือกหลักที่ต้องการและใส่เลขหมายโทร.ฟรีลงไปได้ ในการใช้งาน ผู้เรียกโดยใช้บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศจะต้องกดเลขหมายรหัสประเทศนำหน้าก่อน UIFN

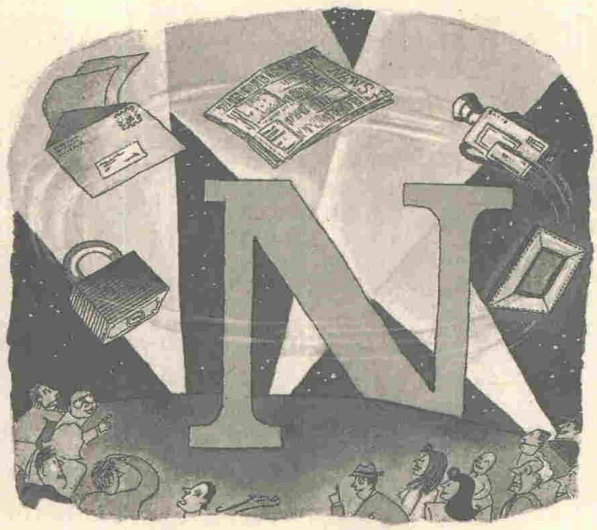
3. กำหนดให้มีรูปแบบ (format) หนึ่งซึ่งยอมให้มีการเลือกเส้นทางที่ดีที่สุด (efficient routing) ในการเรียกระหว่างผู้ให้บริการ (service providers) แต่ละราย

4. เป็นระบบที่ให้ความยุติธรรมในการกำหนดและรับรองเลขหมายโดยนายทะเบียนนานาชาติ (international registra) ตามลำดับก่อนหลัง

หลังจากมีมาตรฐานใหม่ของ ITU-T แล้ว ลูกค้าจากประเทศต่าง ๆ จะติดต่อเข้าไปยังบริษัท อาจกดเลขหมายตามที่กำหนดซึ่งอาจเป็นดังนี้

+65 800 7211

หมายเหตุ +65 เป็นรหัสประเทศสิงคโปร์ 800 เป็นรหัสนานาชาติสำหรับบริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศ 7211 เป็นเลขหมายผู้ใช้บริการปลายทางที่ใช้เหมือนกันทั่วโลก ไม่ว่าจะโทร.จากประเทศใด



ดังนั้นถ้าเป็นลูกค้าจากประเทศไทย ใช้บริการโทร.ฟรีระหว่างประเทศไปที่บริษัทนี้ จะต้องเปลี่ยนไปกดเลขหมาย

001 65 800 7211

หมายเหตุ 001 เป็นรหัสนำหน้าในการเรียกออกต่างประเทศของประเทศไทย

ในทำนองเดียวกัน ถ้าบริษัทนี้ตั้งอยู่ในประเทศไทย ลูกค้าจะต้องกดเลขหมายโทร.ฟรีระหว่างประเทศเข้าที่ปลายทางประเทศไทย ดังนี้

XXX 66 800 7211

หมายเหตุ XXX เป็นรหัสนำหน้าในการเรียกออกต่างประเทศของแต่ละประเทศ

เพื่อดำเนินการรับรองมาตรฐานใหม่นี้ ในสมัยประชุมของสภาสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) เดือนมิถุนายน จึงมีการอนุมัติให้สำนักกำหนดมาตรฐานโทรคมนาคม (Telecommunication Standard Bureau) ของ ITU ใช้อำนาจที่ได้รับมอบหมายโดยจัดการแต่งตั้งนายทะเบียนของระบบนี้ และเข้าดำเนินการกำหนดและควบคุมทะเบียนกลางของนานาชาติไว้ที่เดียวสำหรับเลขหมายโทร.ฟรีระหว่างประเทศ ซึ่งสำนักงานได้เริ่มงานในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูลของ UIFN ใหม่เรียบร้อยแล้ว และจะกำหนดเลขหมายดังกล่าวให้ตามลำดับก่อนหลังที่ขอลงทะเบียนเข้ามา โดยคิดค่าธรรมเนียมจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบ

ทั้งนี้ความคืบหน้าในการเริ่มรับการลงทะเบียน UIFN กำลังดำเนินการไปด้วยดี และเมื่อเร็ว ๆ นี้ก็ได้ตัดสินใจที่จะขยายกำหนดเริ่มต้นการรับจดทะเบียนไปอีก 60 วันแทนที่จะเป็น 30 วันตามที่ประกาศไว้ใน Recommendation เพื่อให้มีเวลาเพียงพอในการเตรียมการ ซึ่งคาดว่าจะมีผู้ขอจดทะเบียนหลั่งไหลเข้ามาจากทั่วโลกเป็นจำนวนมาก

ตามแผนการรับจดทะเบียน ได้กำหนดไว้ดังนี้

- 3 กันยายน 2539 เริ่มทำการประชาสัมพันธ์
- 3 ธันวาคม 2539 รวบรวมใบคำขอจดทะเบียน
- 1 กุมภาพันธ์ 2540 แก้ไขใบคำขอจดทะเบียนที่มีปัญหา
- 4 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นต้นไป จะดำเนินการแก้ปัญหาต่าง ๆ และทำการกำหนด UIFN ให้ต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นต้นไป ใบคำขอที่ส่งเข้ามาจะได้รับการปฏิบัติตามลำดับก่อนหลัง โดยจะยังไม่มีการสำรองเลขหมายให้จนกว่าจะสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ก่อน

สำหรับผู้สนใจที่ต้องการทราบรายละเอียดของแบบฟอร์มใบคำขอ (application form) วิธีการจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียน (payment of registration fee) เลขหมายติดต่อนายทะเบียน (contact number of the registrar) ขั้นตอนการส่งใบคำขอ (application procedure) และอื่น ๆ สามารถหาดูได้จากจดหมายเวียนของ ITU หรือผ่านบริการอินเทอร์เน็ตทาง World-Wide Web ที่ http://www.itu.ch ในหัวเรื่อง Telecommunication Standardization Bureau

รายละเอียดเพิ่มเติมติดต่อได้ที่ Mr. Zoltan Tar, Telecommunication Standardization Bureau โทรศัพท์ +41 22 730 5887 โทรสาร +44 22 730 5853 อินเทอร์เน็ต tar@itu.ch